

政务公开工作交流



国务院办公厅
政府信息与政务公开办公室

2019 . 6

铜陵市“11240”唱响 “慧”民服务主题曲

总第 19 期

目录

03

“慧用

11

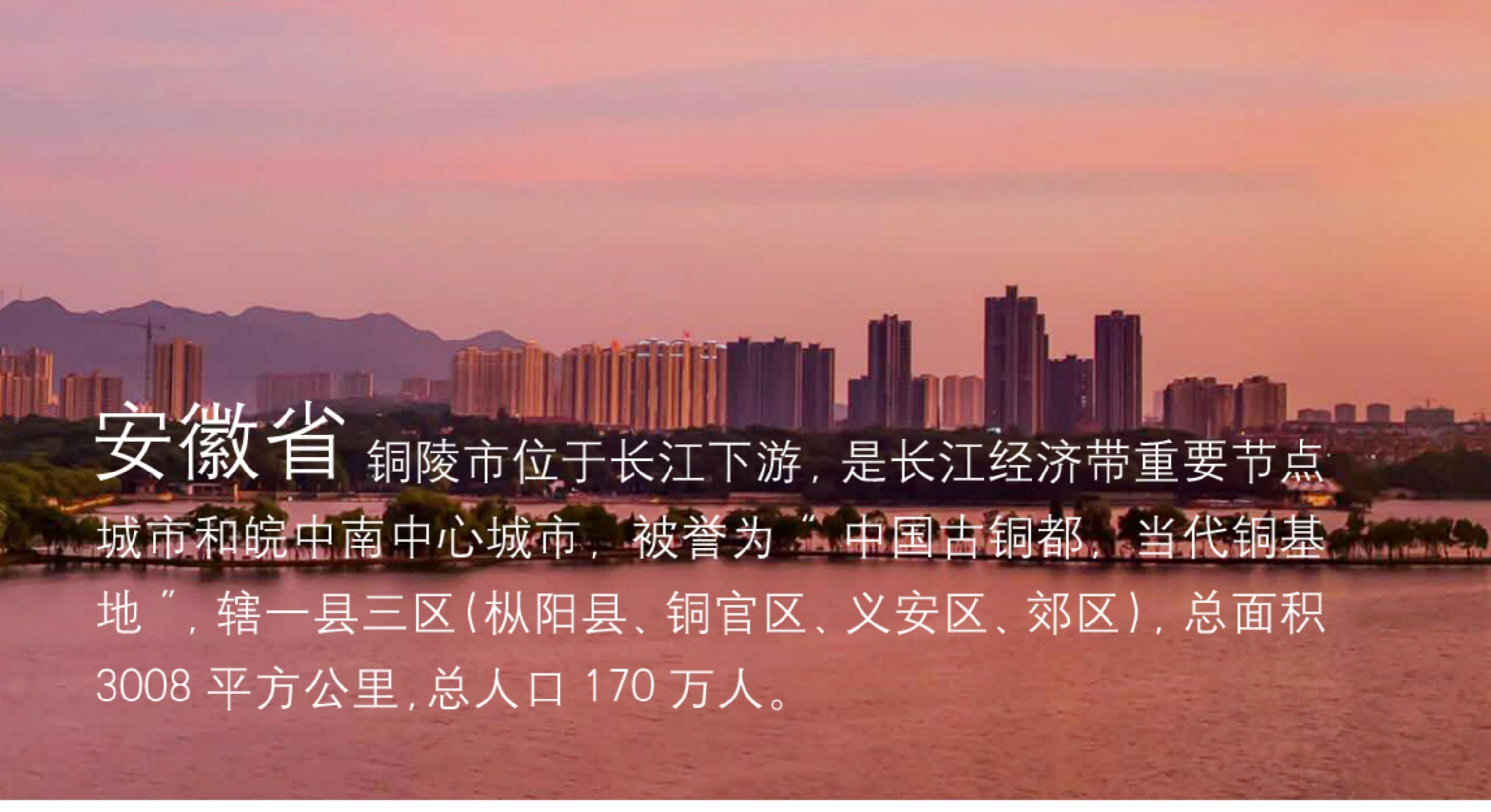
“慧享

15

“慧办

21

“慧学”



安徽省 铜陵市位于长江下游，是长江经济带重要节点城市和皖中南中心城市，被誉为“中国古铜都、当代铜基地”，辖一县三区(枞阳县、铜官区、义安区、郊区)，总面积3008平方公里，总人口170万人。

服务”，一般公共服务事项1日完成

发照”，企业注册登记1日办结

办证”，不动产登记服务2日办结

审批”，工程建设项目40日许可

铜陵市“11240”唱响 “慧”民服务主题曲

近年来，该市以建设“智慧铜陵”为核心，建成市政府数据中心，归集48家市直单位、565类、24亿多条数据，为各部门共享121类共3.88亿条数据，努力探索出为企业和群众办事“一窗受理、信息共享、集成服务、一次办结”的“慧”政务模式，为实施“11240”工程提供了大数据支撑。

“11240”工程，即一般公共服务事项1个工作日办结、企业注册登记1个工作日内办结、不动产登记2个工作日内办结、工程建设项目施工许可40个工作日内办结。目前，市、县、乡、村四级政务服务事项41462项，“最多跑一次”事项占比100%，“一次不用跑”事项占比84.2%。2019年1-4月份，累计降低了企业制度性交易成本2572万元，同比增长141.3%。

“慧服务”，一般公共服务事项1日完成

以社保服务为例

2018年，铜陵市启动了社保窗口综合柜员制“一窗通办”改革，将分散的40个业务分类受理窗口整合成10个“通收通办”综合柜员制服务窗口，群众办理不同的社会保险事项不再需要跑不同部门的不同窗口，杜绝了群众办事“同门不同窗”和“反复跑窗口”问题，大大缩减了群众办事时间。同时，向社会公布了“最多跑一次”和“一次不用跑”服务清单59项，编印了“服务指南”摆放在窗口显著位置，方便办事群众查阅参考。



| 改革措施 |

“五个一”举措，实现社保“一窗通办”。

即“**一窗受理、一事综办、一表流转、一卡发放、一次办结**”，经过全面清理和重新设计，取消了**16**种证明材料和**14**张表格，杜绝了“材料重复提交、表格反复填写、办事流程繁琐”等问题，提高了办事效率，实现了群众办事“只进一扇门、最多跑一次”的目标。

**一窗
受理**

群众办理不同社会保险事项只需要跑一个“综合柜员制”服务窗口，实现“前台一窗受理，后台分类审核”。

**一事
综办**

将办理不同社会保障的业务表格整合为一

**一表
流转**

需要不同业务部门协同办理的事项统一由综合柜员制窗口工作人员受理并流转至后台办理。

精简前



精简后

取消表格 14 张
取消证明 16 张



2019 年 1 月，铜陵市社会保险“一窗通办”综合柜员制服务被安徽省列为地方标准。目前，社保中心 100% 的服务事项实现“最多跑一次”。领取养老金待遇认证等服务事项实现了“一次不用跑”。

险事项需要填写
一张表格。

**一卡
发放**

各类社会保险待遇统一通过新型
社保卡发放。

**一次
办结**

梳理出 59 项社保服务“最多跑一
次”清单，实现“一次办结”。





| 改革成效 |

解决“四类问题”提升“便民服务”

完善考核办法，解决了干部考核评价激励机制不健全，干多干少一个样问题；公开“最多跑一次”和“一次不跑”清单，解决了便民服务中存在的流程不便捷、不规范问题；全面梳理服务清单，解决了工作机制中不合理、不科学问题；严格执行问责，解决了作风建设问题。

“网上大厅”实现服务“集成办理”

结合“智慧铜陵”建设，2018年5月，升级了铜陵市社保网上服务大厅，增加了参保人员增减、信息查询及变更、社保证明打印等在线办理业务，企业和办事群众不再需要跑实体服务大厅，足不出户即可在线办理，24小时服务“不打烊”，实现了“数据多跑路，群众少跑腿”。

“三多三少”理念擦亮“服务窗口”



对群众“多一分主动、少一趟跑路”：成立异地扶助组织，考虑到参保老人行动不便、网上办理困难等因素，为解决好服务群众“最后一公里”问题，定期赴参保老人居住比较集中的上海、南京等地，开展“送服务上门”。

对群众“多一分关怀，少一次排队”：对没能在参保缴费期内办理参保缴费手续城乡居民，允许申请补办参保缴费手续，探索“一趟式”服务，少排一次队，梳理城镇职工异地费用报销、个人账户核退，取消报销人签字领款环节，直接汇入参保人员指定的社保卡账户。





对群众“多一分热情、少一分等待”：开展“红旗窗口”“优质服务之星”“微笑服务”评比；开展科长轮流担任服务大厅首席代表，接待和解答群众更准确、更快捷。



提供优质服务，办事群众送来锦旗



科长轮流值班担任大厅首席代表

智能化服务方便群众“自助办理”

按照人社部 LD/T91—2013 要求，使用统一、醒目的社会保险视觉识别标志，办事群众通过视觉识别即可准确定位“社保服务区”。



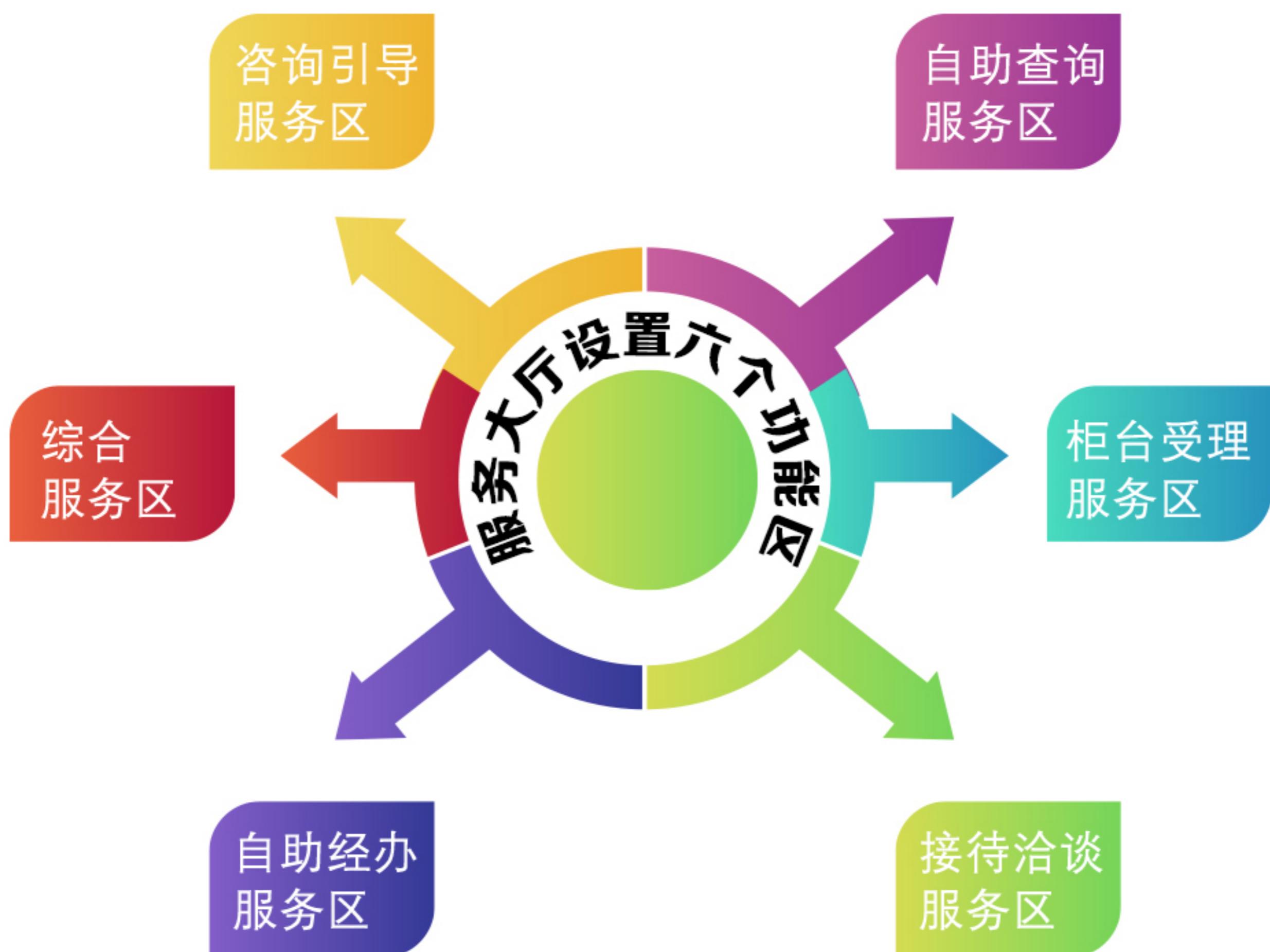
社会保险标识



文件资料和服务指南公示架

“特殊人群”服务事项“秒批秒办”

基于完备的电子证照库技术，以用户身份证号为唯一标识，匹配其在电子证照库中的残疾人证。以残疾人证为智能审批条件，验证完成秒批秒办。目前，铜陵市已在残疾人求职服务、老年人优待证办理、社会保险查询（证明出具）等服务事项实现了“秒批秒办”。





“慧发照”，企业注册登记 **1** 日办结

| 改革背景 |

改革前，企业和群众普遍反映，企业开办难、申请材料多、办理程序多、办理时间长。2014 年开始，铜陵市经过多轮改革，将企业注册登记时间压缩至目前的 1 个工作日。

| 改革进程 |



变注册资本“实缴制”为“认缴制”

2014 年，实行注册资本登记制度改革，企业注册资本实缴制改为认缴制，标志着商事制度改革全面实施，将营业执照办理由法定的 15 个工作日压缩至 7 个工作日。当年，新发展企业数出现“井喷式”增长，同比增长超过 100%。

变工商登记“先证后照”为“先照后证”

2014年10月，实施“先照后证”改革，将31项工商登记前置审批事项改为后置审批，可以先办理营业执照，再向相关许可部门申请许可证，将营业执照办理由7个工作日压缩至5个工作日。使市场主体可以更加便利、更加快捷地进入市场，有效激发了民众创业热情。



先照后证



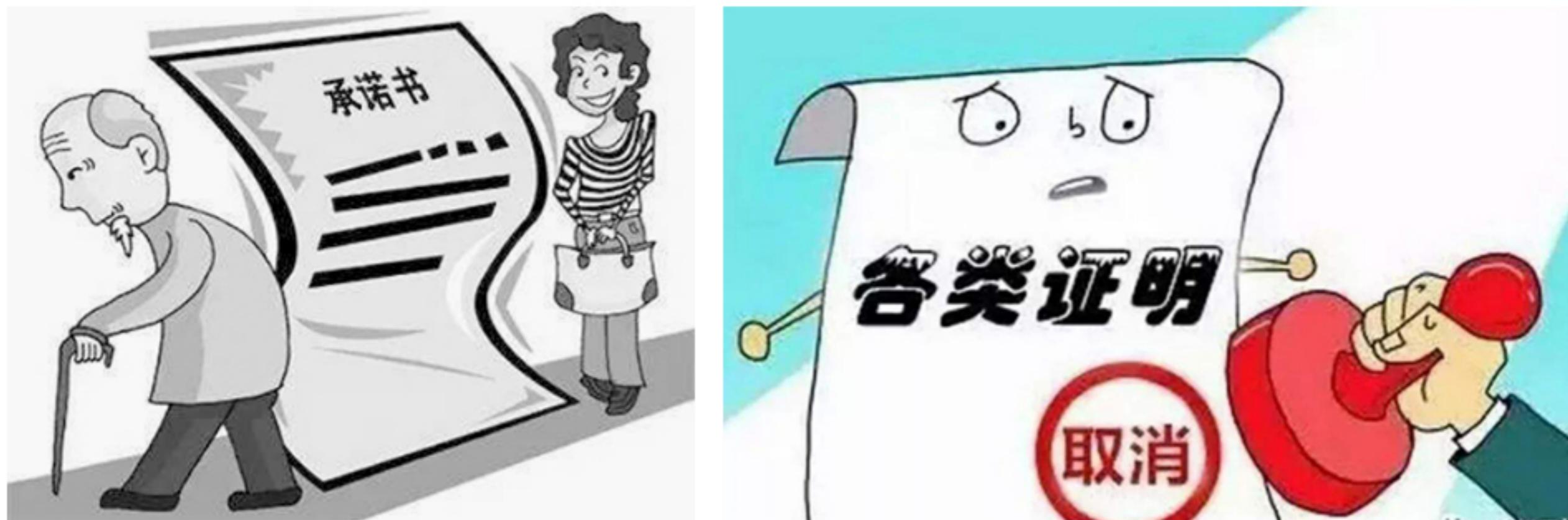
全程电子化

变“纸质登记”为“全程电子化登记”

2017年，实行企业登记全程电子化改革，企业登记实现全程网办，不见面审批，一次不用跑，免费邮寄送达，将营业执照办理由5个工作日压缩至3个工作日。全程电子化改革以来，共节约纸张10余万张，降低投资成本约十多万元。

变“住所登记材料”为“住所登记承诺书”

2017年，实行市场主体住所登记“申报承诺+清单管理制”改革，将企业登记中住所证明材料由产权证复印件、租赁合同或无偿使用证明、产权人主体资格证明三样材料改为“市场主体住所（经营场所）登记承诺书”，当年设立企业6000余户、个体工商户2万余家，变更工商登记2000余户，惠及80%申请登记的市场主体，每年减少群众跑腿2万余次。



变“重复举证”为“减证便民”

2018年，通过“减证便民”改革，对身份证复印件、台港澳自然人和法人资格认证等134项证明材料进行压减，压减率达52%。将营业执照办理由3个工作日压缩至2个工作日。

自主申报流程图

登陆“安徽政务服务网”www.ahzwfw.gov.cn

先“注册”用户，按照网页提示填写经办人基本信息，完成注册后“登陆”用户申请平台，点击“名称登记”模块。

选择“企业名称自主申报”，系统会弹出《企业名称自主选择规则》，点击“我已了解上述法规”。

按提示填写名称字号，行业类型、注册资本等，选择登记机关，填写投资者信息，点击“提交”。

变企业名称“预先核准”为“自主申报”

2018年，开放企业名称数据库，实现名称“自主拟定、自主查询比对、24小时网上申报、系统自动筛查、即时生成”，企业名称平均核准时间由承诺期限1天、法定期限20天，压缩为平均15分钟，将营业执照办理由2个工作日压缩至1个工作日。

| 改革成果 |

市场主体呈爆发式增长，为经济转型升级提供了新动能。截至2019年5月，全市市场主体由改革前的4万户存量迅速突破10万户，年增长率达30%。



“慧办证”，不动产登记服务2日办结

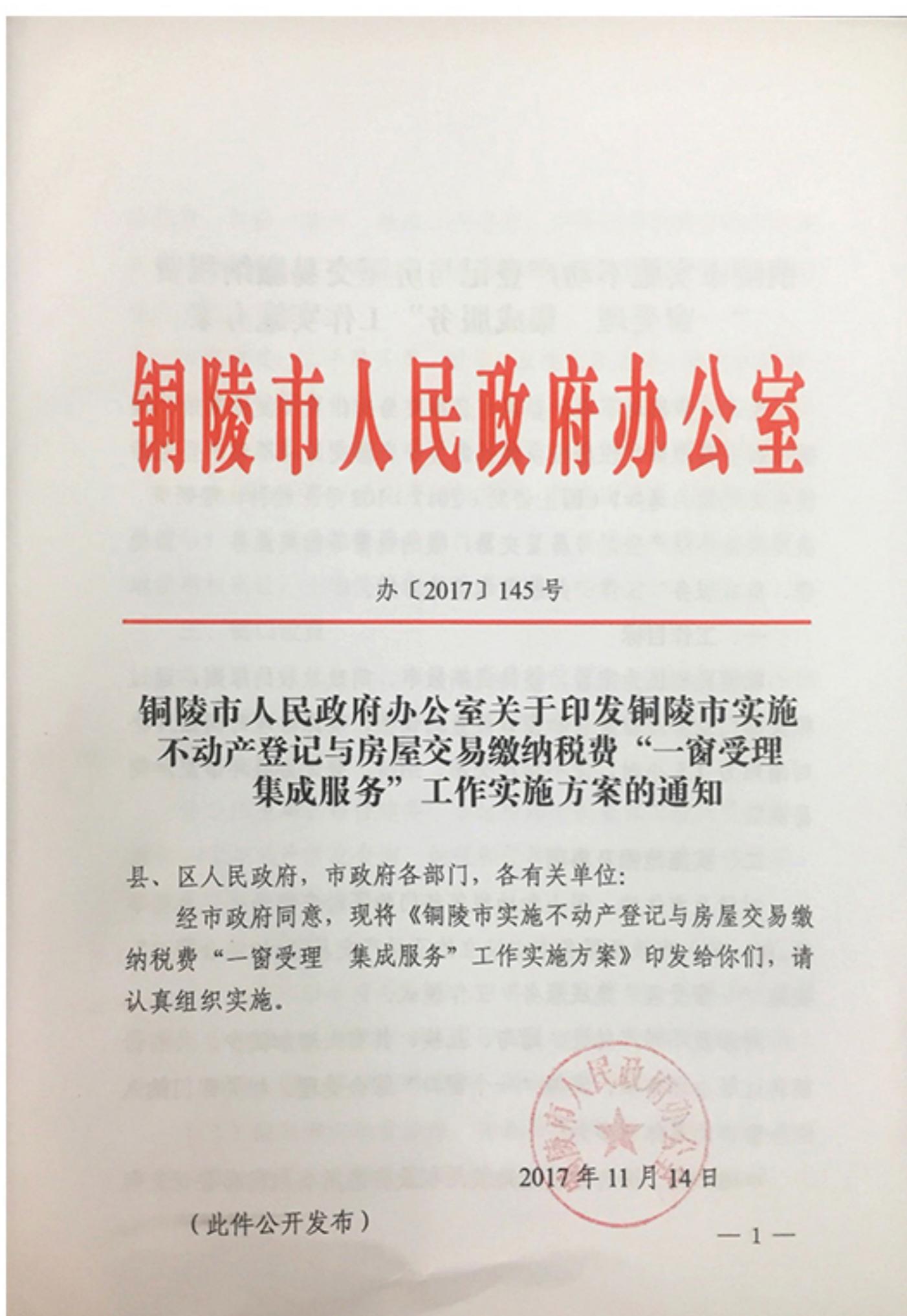
| 改革背景 |

针对企业、群众反映不动产登记办理时限长、历史遗留问题办证难、涉及部门多、材料多等问题，铜陵市以“智慧登记”和“高效便民”服务为宗旨，以为企业和群众“办好每一件事”为标准，创新不动产登记模式，通过“一窗受理、集成服务”、“抵贷通银行便民服务”、“手机快捷支付”等多项创新措施，再造服务流程，实现不动产登记服务从原来的法定30个工作日压缩至目前的2个工作日内办结。

| 改革进程 |

优化“一窗受理、信息共享、集成服务”改革。

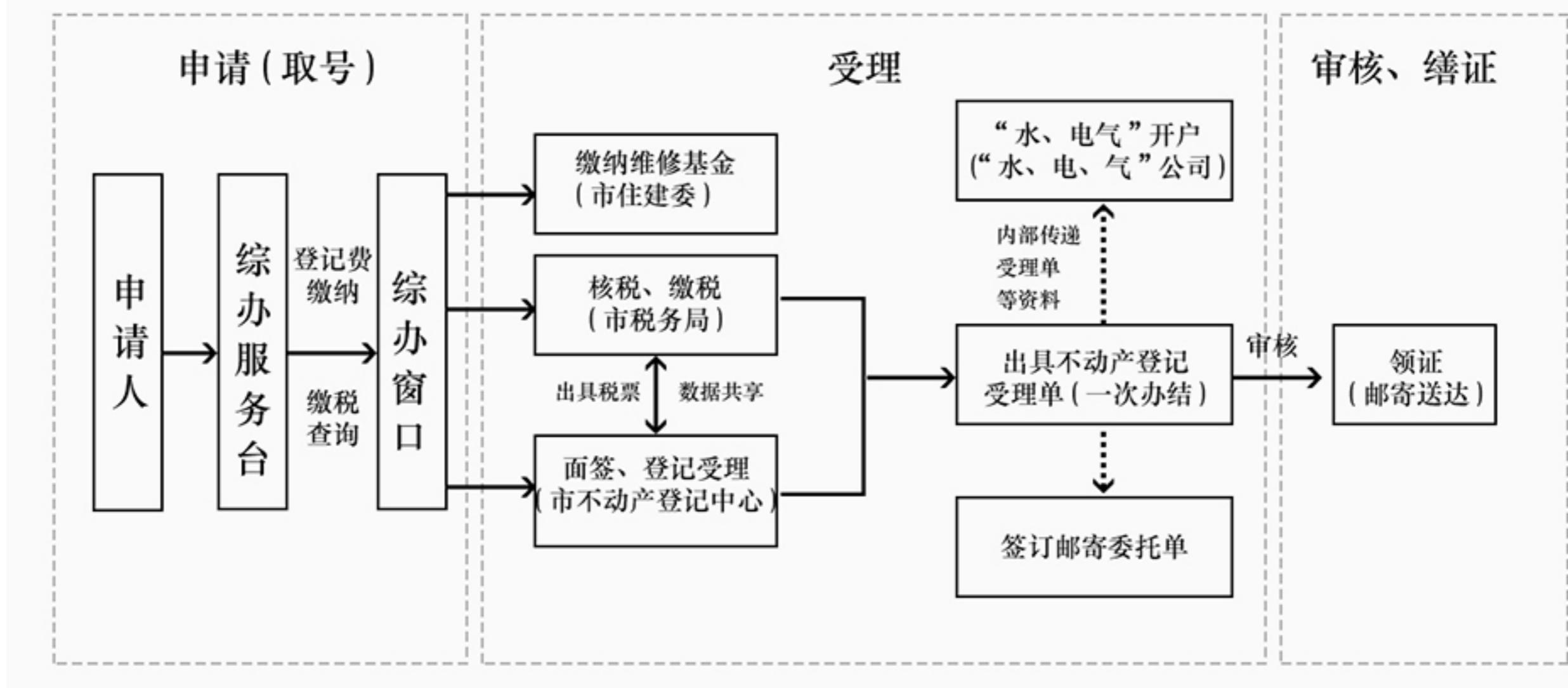
2017年，铜陵市启动不动产登记“一窗受理、集成服务”改革，将国土、住建和税务等多部门的不动产交易缴税登记办理事项统一纳入市政务服务中心，设立综办窗口。



2018年，深化“互联网+政务服务”，充分利用政府统一的数据共享平台，与相关部门建立信息共享机制。进一步优化流程设置、扩大业务范围，增加“水、电、气”业务联办，不再将办理二手房交易合同备案、交易确认手续作为不动产登记前置条件，实行“统一窗口受理、信息互联共享、后台并联审核、办理结果互认、档案分别管理”的不动产交易、缴税、登记、水电气过户的“一窗式”办理模式。实现了不动产登记“最多跑一次”的目标。



新建商品房综办窗口流程图



优化流程，提高效能，实现不动产登记 2 日办结

精简收件材料、优化办事流程、增强审核专业性、提高审核效率，形成运转高效、风险防控、协同配合的工作机制。针对办证时间长的问题，依据各类登记业务的难易程度、办理频次等情况，进一步优化环节设置，合理安排业务人员，提高登记审核效率，形成运转高效、风险防控、协同配合的工作机制。老百姓办理各类不动产登记从原来的法定 30 个工作日，通过 4 次压缩，自 2018 年 8 月 1 日起，实施所有不动产登记业务 2 个工作日内办结制度，老弱病残孕等特需人群立等可取。

实施“2+X”行动，创新不动产登记服务新模式

开展“2+X”不动产登记效率和质量提升行动，2即“规范化窗口服务、信息系统平台”，X即多项便民服务措施。

创新不动产便民服务 17 项举措

申请前

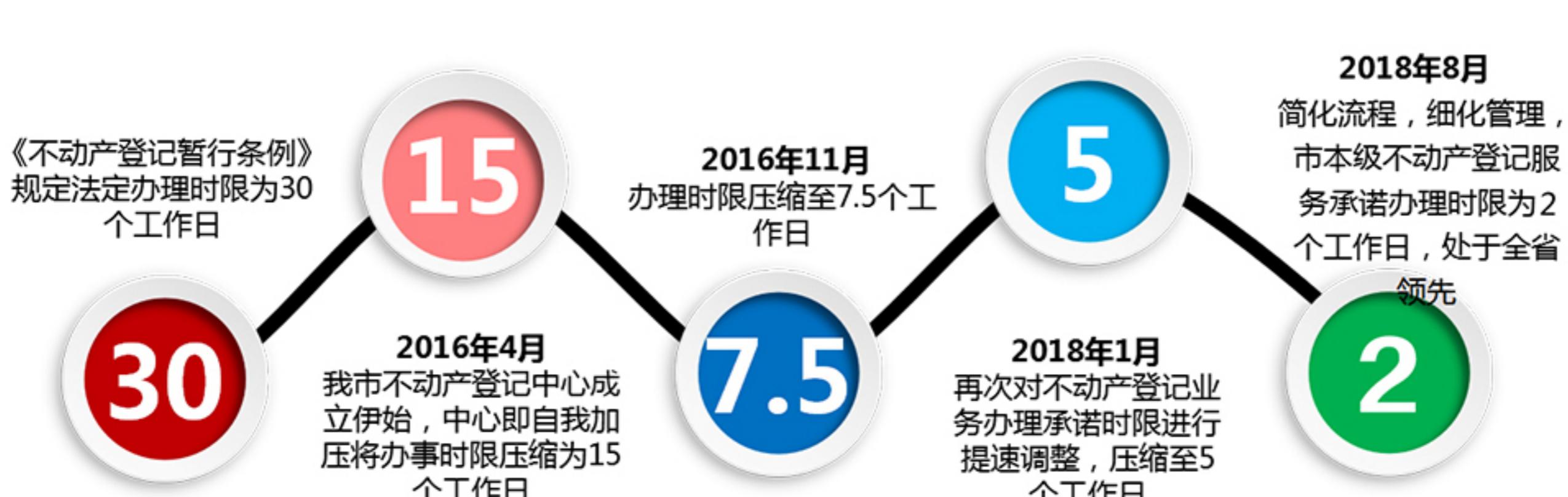
- 网站 / 微信 / 电话咨询
- 预约服务
- 房地产信息自助查询
- 证书真伪查询
- 标准表格网上下载

申请中

- 一窗式受理
- 绿色通道
- 延时服务
- 上门服务
- 手机快捷支付
- “抵贷通”银行便民服务点

申请后

- 网站 / 微信进度查询
- 办结短信通知
- 证书免费邮寄送达
- 不定期电话回访
- 聘任政风行风监督员
- 服务对象定期座谈





登记费用“码上支付”：

不动产登记费、不动产登记权证工本费等各项费用只需扫描二维码即可完成支付。



设立银行便民服务点：

为提高不动产登记工作效率，提升便民服务水平，与市建设银行、市中国银行、浦发银行、市邮政储蓄银行等多家银行签订“抵贷通”便民服务点协议，在抵押人自愿的前提下，银行便民服务点受理预告登记及预告抵押登记申请，银行承担业务受理、材料扫描、缮证、发证工作，审核、登簿工作仍由市不动产登记中心负责，实现预告登记及预告抵押登记业务“不见面审批、一站式办结”。



| 改革成果 |

不动产转移登记业务办理窗口由 6 个精简为 1 个，排队 7 次缩减到 2 次，办理时效提高 50% 以上；不动产预告预抵押登记业务不需再到不动产登记机构，实现了让办事企业和群众“进一个门，跑一次路”的目标，避免了办事群众的多次奔波、重复提交材料，极大减少了企业和群众的时间成本和融资成本，提高了企业和群众的获得感和满足感。

2018 年度，不动产登记窗口列入“全国百佳不动产登记便民利民示范窗口”示范单位、“安徽省营商环境考评不动产登记类第二名”。

国土资源部办公厅文件

国土资源厅发〔2018〕7号

国土资源部办公厅关于 “全国百佳不动产登记便民利民示范窗口” 创建有关事项的通知

各省、自治区、直辖市国土资源主管部门：

为推动不动产登记便民利民服务，部去年部署了“全国百佳不动产登记便民利民示范窗口”创建活动，各地积极组织实施，推荐了一批示范窗口单位。今年是不动产登记的“提质增效”年，为进一步提高不动产登记窗口便民利民水平，部决定将各地推荐的不动产登记便民利民示范窗口创建单位名单（附后）予以公布，接受社会监督，特别是办事群众的监督，年底前将根据群众的满意度确定示范窗口单位。

各创建单位应当进一步按照国务院“放管服”要求，以

— 1 —

杭州市不动产登记服务中心
杭州市余杭区不动产登记中心
安吉县不动产登记中心
瑞安市不动产登记服务中心
义乌市不动产登记中心
绍兴市上虞区不动产登记服务中心
温岭市不动产登记服务中心
嘉兴市秀洲区不动产登记中心
诸暨市不动产登记服务中心
舟山市普陀区不动产登记中心
青田县不动产登记服务中心
安徽省：
芜湖市不动产登记中心
铜陵市不动产登记中心
六安市不动产登记中心
黄山市不动产登记中心
马鞍山市不动产登记中心
宣城市不动产登记中心
阜阳市不动产登记中心
蚌埠市不动产登记中心
巢湖市不动产登记中心
天长市不动产登记中心



“慧审批”，工程建设项目40日许可

| 改革背景 |

改革前，铜陵市各部门规划共 80 余项，形成多头编制，缺乏衔接，规划之间互相打架，多头审批、流程复杂，造成行政效率低下，项目落地较难等诸多问题。

| 改革进程 |

2015 年开始，在全省率先实施工程建设项目审批制度改革，建设“多规合一”联合审批系统，至 2019 年 5 月，先后进行了三轮改革：

A ➤ 第一轮

将建设项目审批流程划分为五大阶段，实现建设项目总审批时限由原来的 257 个工作日缩短至约 56 个工作日。

进一步优化建设项目审批流程，将原来的五大阶段改为四大并联审批阶段，用地许可到施工许可审批时限压缩至 40 个工作日。

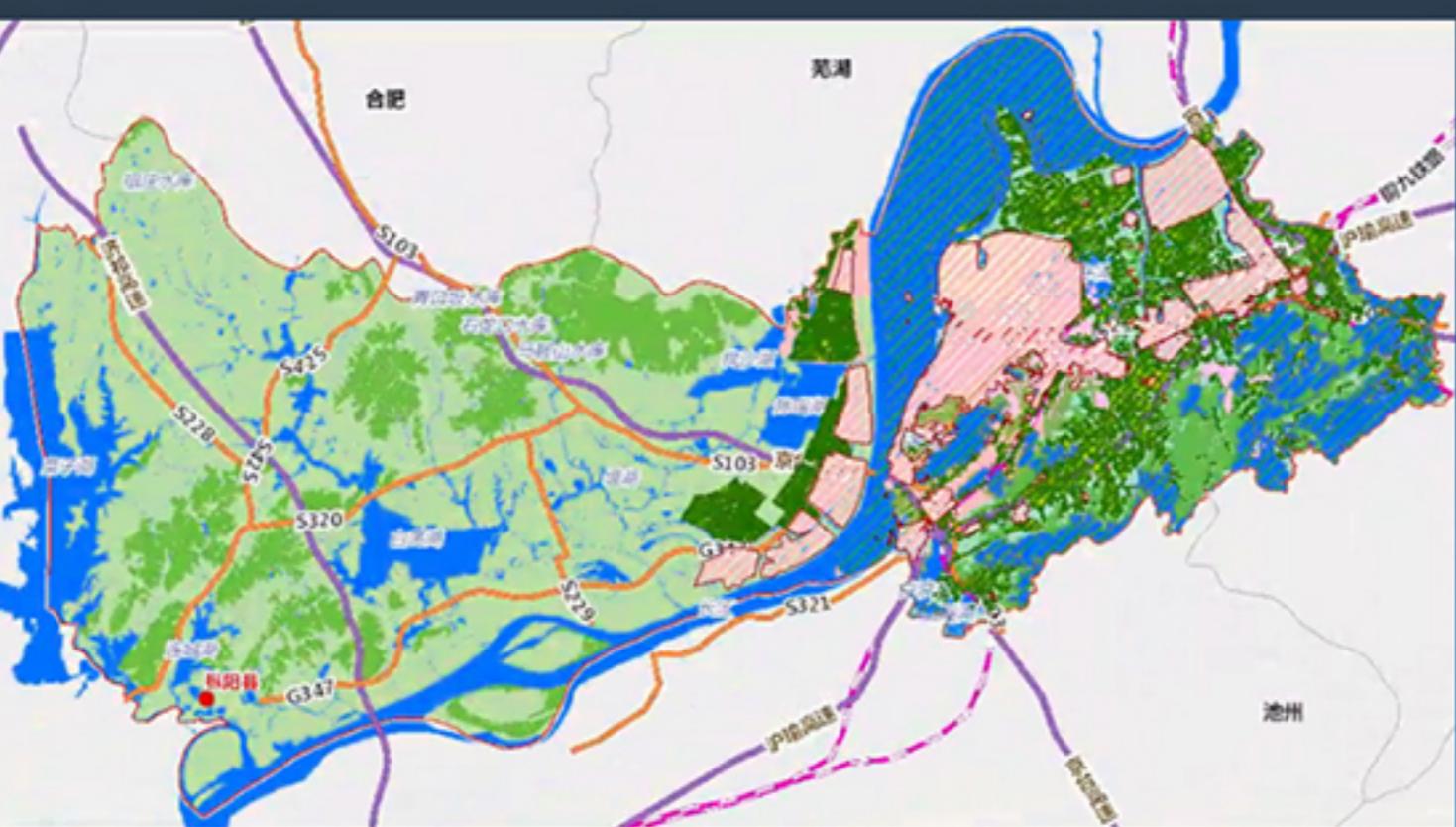
C ➤ 第三轮

按照《国务院办公厅关于全面开展工程建设项目审批制度改革的实施意见》(国办发〔2019〕11 号)要求，对工程建设项目审批制度实施全流程、全覆盖改革。

B ➤ 第二轮

“一张蓝图”，破除规划壁垒，避免“规划打架”

铜陵工程建设项目审批管理系统——对标一张蓝图



**依据标准调整配图
制作一张蓝图页面**

一张蓝图标准页面规范标准

一、地方“一张蓝图”标准页面整体展示要求

为保证登录操作风格统一，地方“一张蓝图”标准页面必须按照以下示例界面进行布局。

图1.1 地方“一张蓝图”标准页面布局示例

地方“一张蓝图”标准页面在第一次登录初始化时必须满足以下要求：

- 默认打开地图窗口。
- 默认显示三区三线范围（三区：城镇空间、农业空间、生态空间；三线：永久基本农田、生态保护红线、城镇开发边界）。
- 默认缩放至全城范围，完整显示城市总体范围。

二、地方“一张蓝图”标准页面界面功能要求

地方“一张蓝图”标准页面内需要提供以下功能：基本二维地图操作、空间控制与展示、工程建设项目搜索与定位、工程建设项目信息展示。同时需要提供服务接口向国家系统调用，以便在国家系统页面中进行项目定位操作。

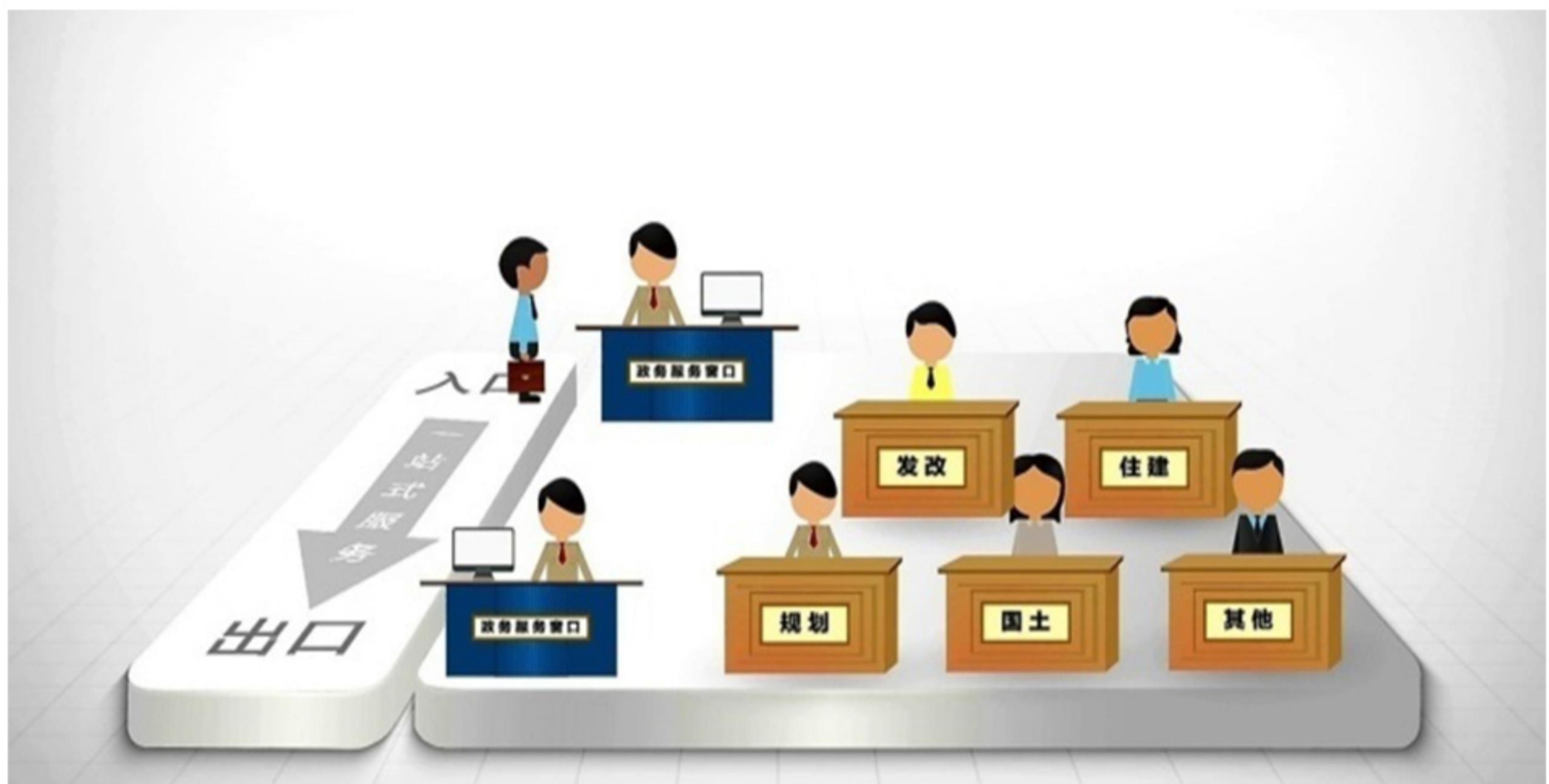
1. 基本二维地图操作

整合国民经济和社会发展规划、城乡总体规划、土地利用总体规划、环境总体规划等 6 大类，共 80 余项规划、500 多个地块规划条件数据，并在此基础上划定城市开发边界、永久农田保护控制线、生态保护红线、地质灾害高易发区控制线等数字城市地理空间框架，形成了较为完整的“一张蓝图”。从根本上解决了现有各类规划自成体系、内容冲突、缺乏衔接等问题。为项目在“一张蓝图”上生成、在“一张蓝图”基础上审批奠定了基础，从源头提高了项目审批效率。



“一个系统”，破除数据壁垒，实现“并联审批”

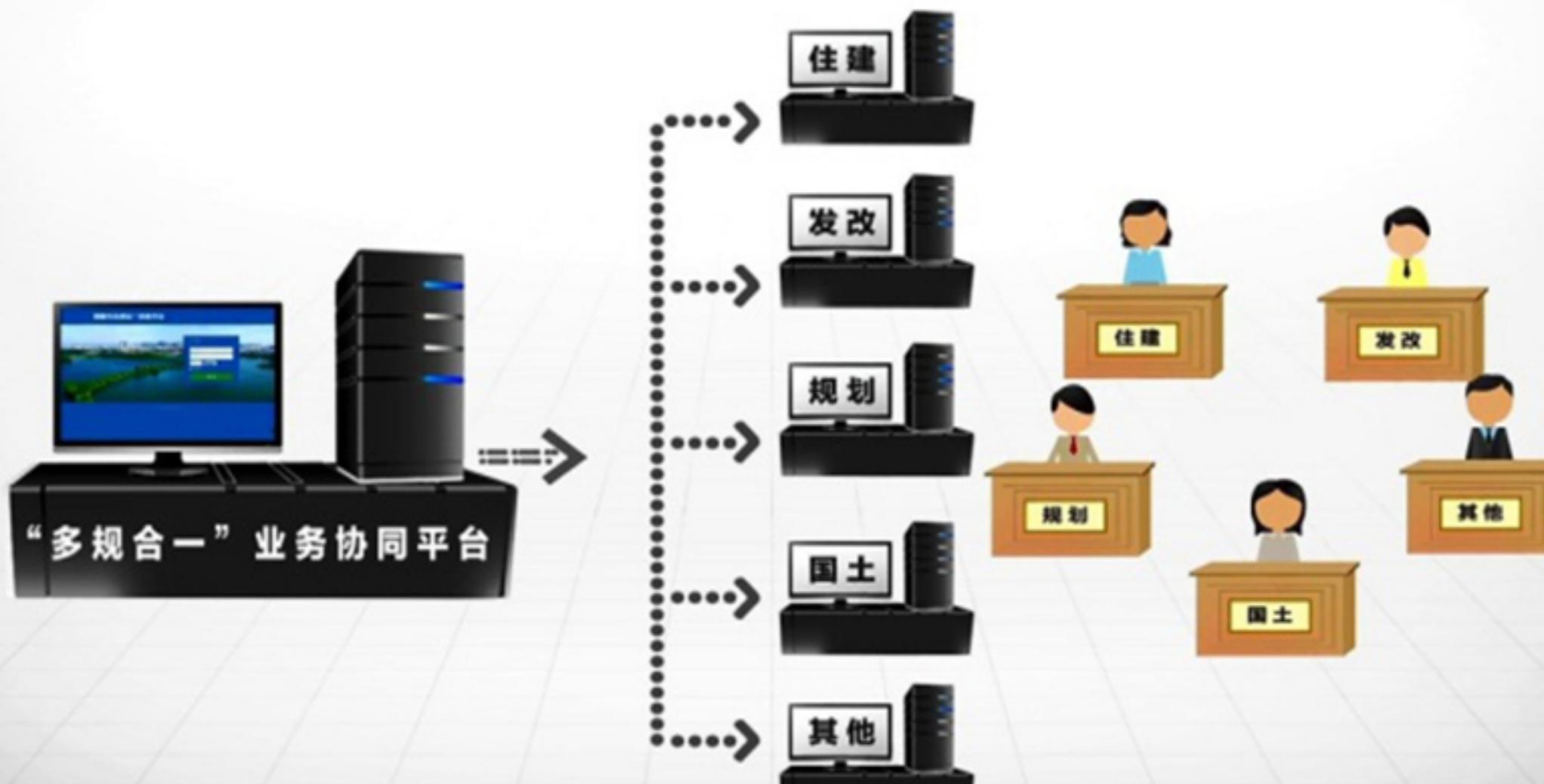
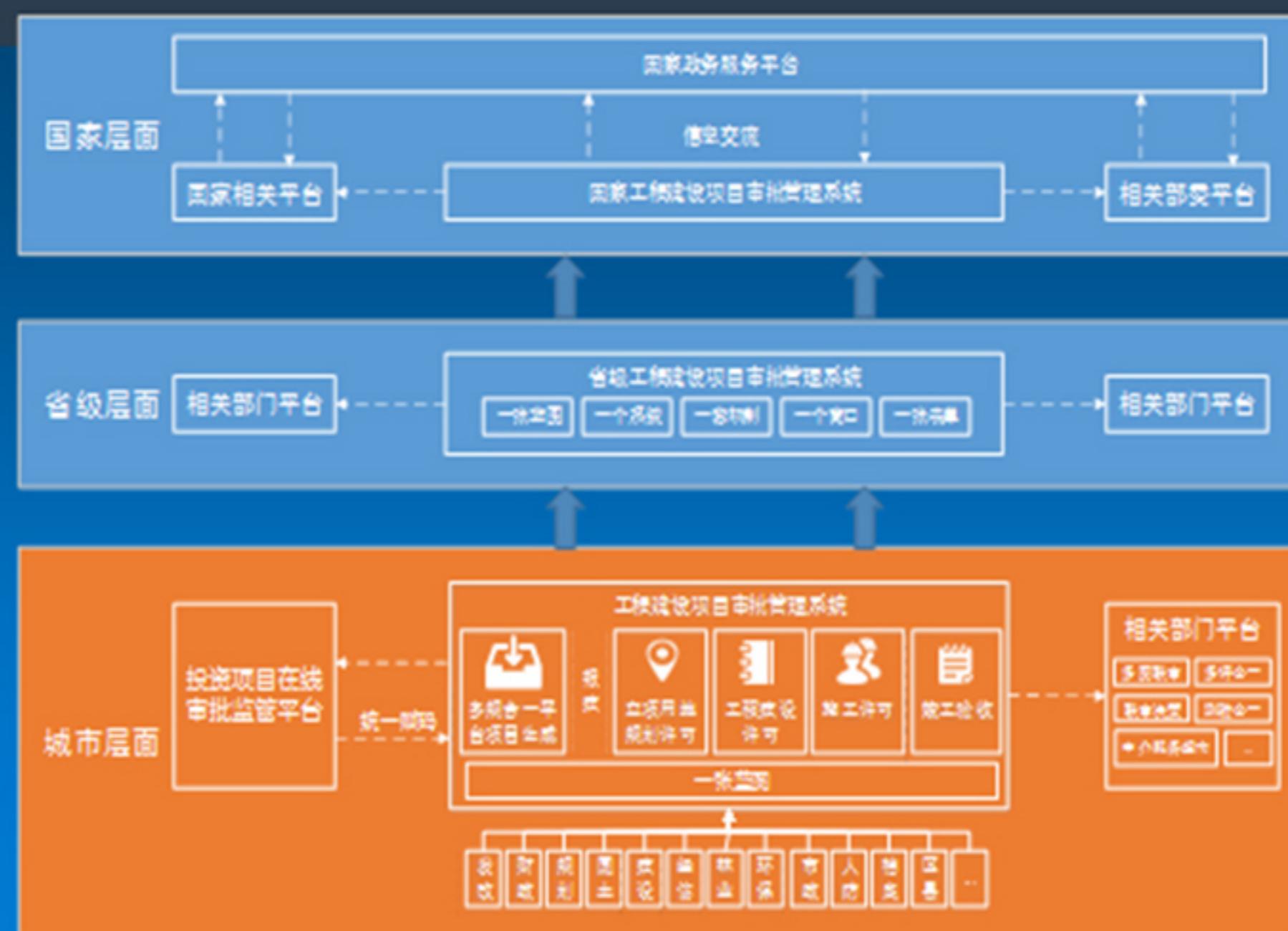
2016 年，出台《铜陵市推进“多规合一”建设项目审批流程改革的意见》，整合优化工程建设项目审批流程，将项目审批流程划分为五并联审批阶段。建立集在线审批、信息共享、实时监控、信息查询、阳光晒政、辅助决策等多功能为一体的多规合一联合审批信息系统，为线上联合审批提供了平台支持。2018 年，进一步优化调整，将审批由原来的五大阶段改为四大并联审批阶段。再次将工程建设项目审批时限，从用地许可到施工许可压缩为 40 个工作日。



铜陵工程建设项目审批管理系统——系统架构

横向到底：实现与各相关部门的信息共享

纵向贯通：实现与省和国家工程项目审批管理系统的对接



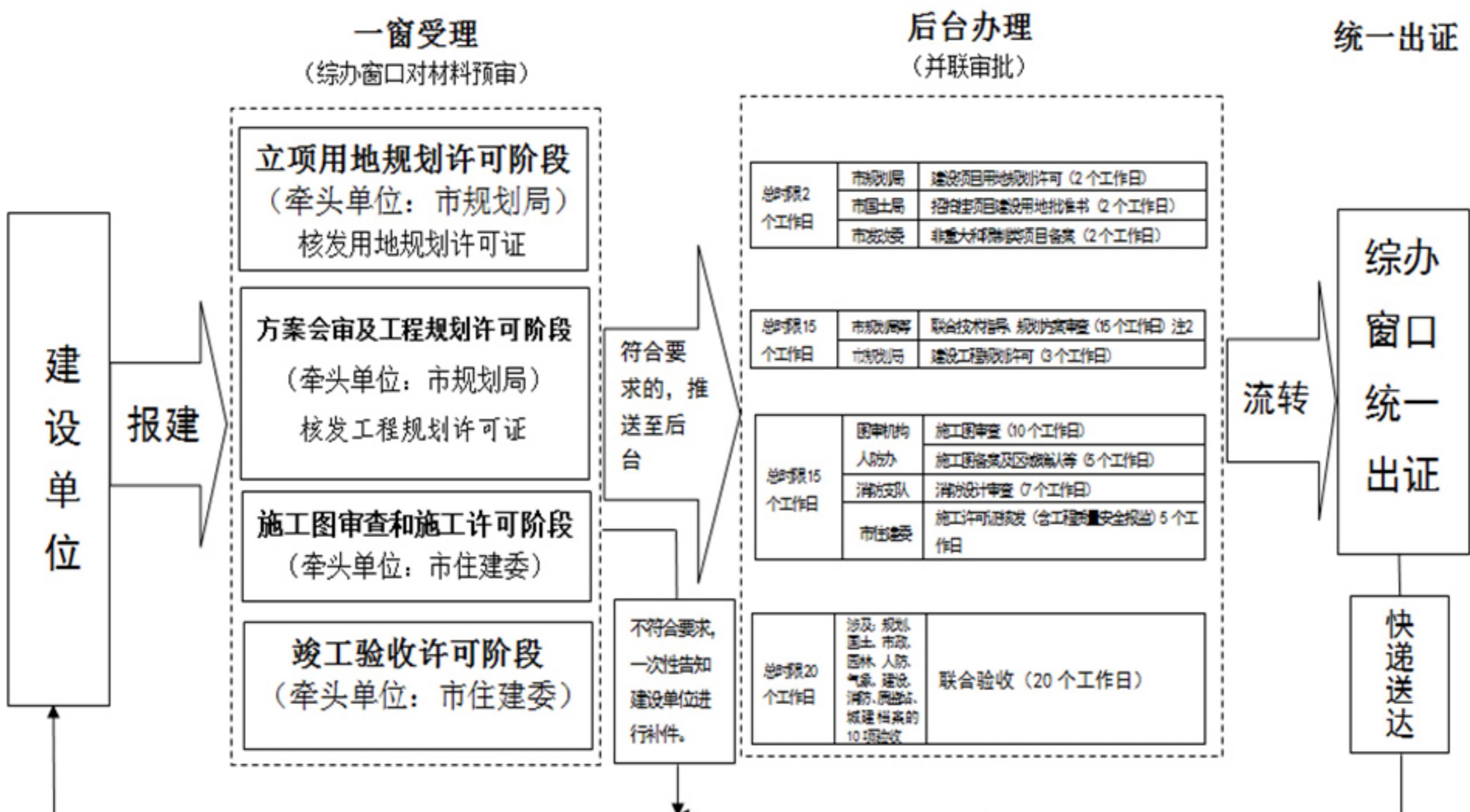
“一个窗口”，破除部门壁垒，集成“统一出件”

2016年7月，铜陵市多规合一综合服务厅正式投入使用。大厅专设统一收出件窗口，通过一口受理，实现“进一家门，办多家事”。大厅内设置了大型电子显示屏，以及查询终端，方便报建单位查询建设项目审批进度。市多规合一大厅的建成使用和联合审批系统的上线运行，标志着铜陵市在全省率先完成多规合一改革。实现了政府职能大转变，项目审批大提速的预期工作目标。





“多规合一”建设项目“一窗受理、并联审批”流程图



注：1、建设项目审批时限为 40 个工作日，是指从用地规划许可至施工许可。

2、规划方案审查、联合技术指导涉及市人防办、市住建委、市消防支队、市地震局、市气象局、市水务局等审批单位；涉及安全的强制性评估、中介服务、市政公用服务以及备案等事项纳入相关阶段办理或与相关阶段并行推进。

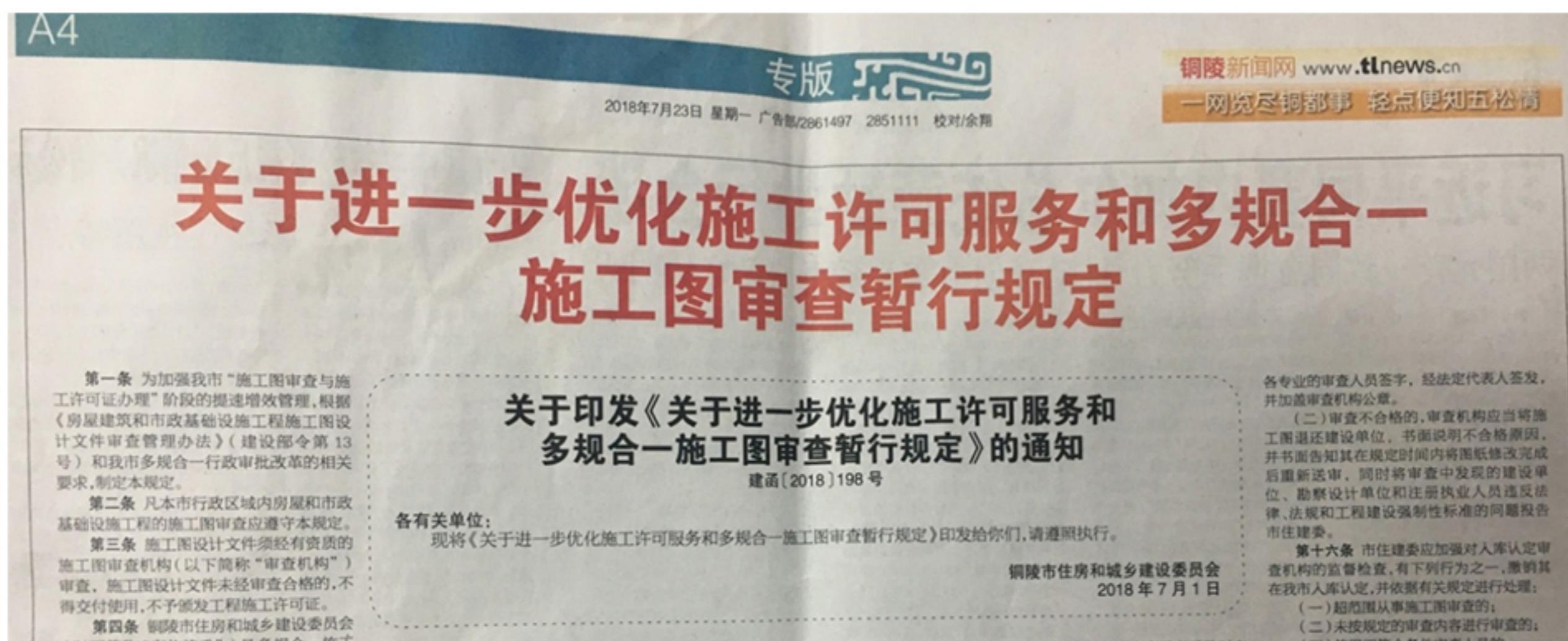
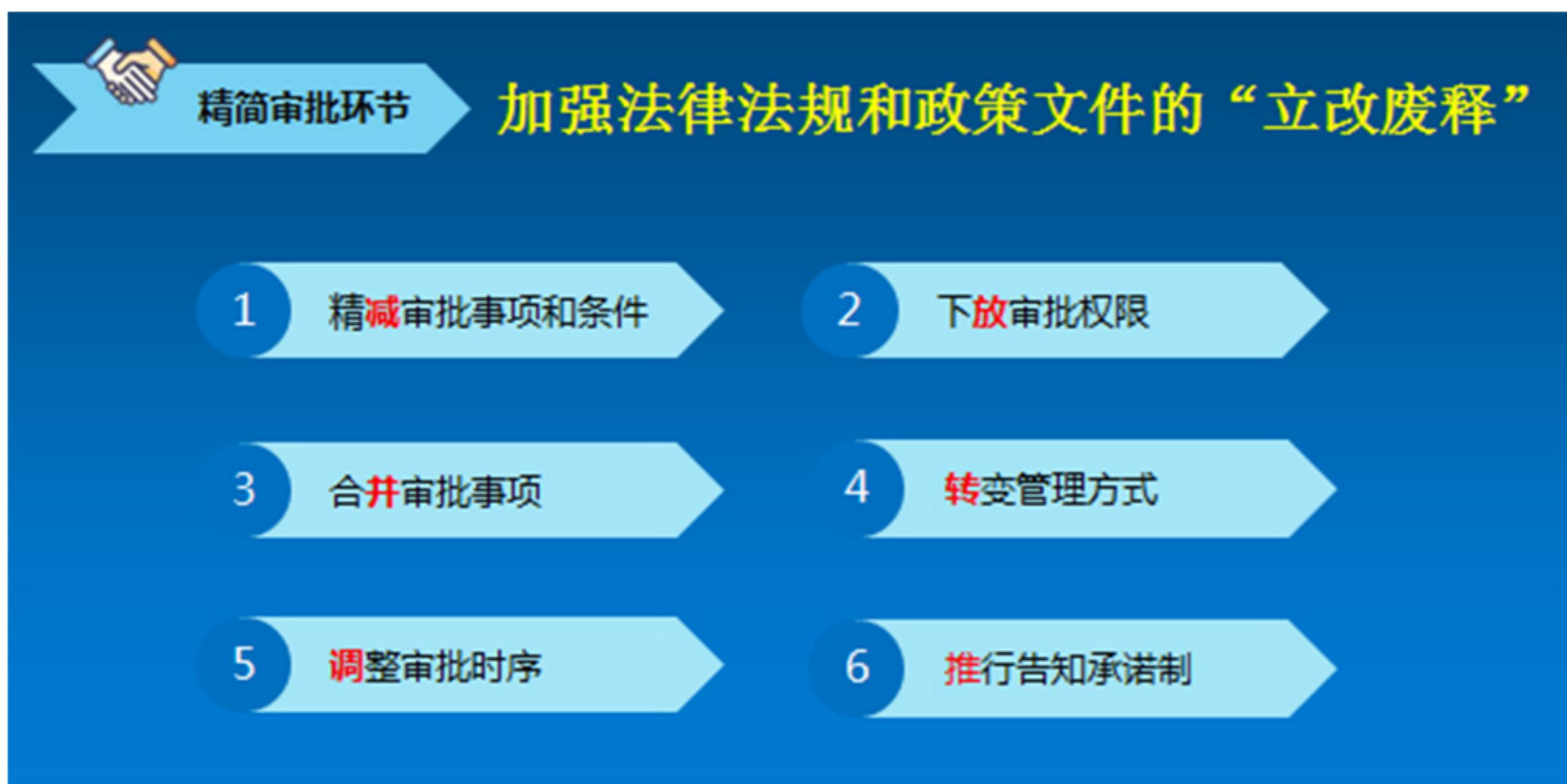


“一套机制”，破除低效壁垒，保障“审批提速”

为提高建设项目多规合一联合审批效能，保障项目审批在多规合一平台内顺畅运行，制定了《建设项目多规合一联合审批协调制度》《建设项目多规合一联合审批通报制度》《建设项目联合审批统一收件、出件制度》《铜陵市建设项目多规合一审批督查考核办法》《铜陵市建设项目多规合一平台运行管理办法》《铜陵市建设项目多规合一联合审批工作例会制度》等多项与多规合一联合审批相配套的制度，保证建设项目在平台系统内进行审批。

“一次承诺”，破除建设壁垒，实行“承诺即开工”

2018年，出台《关于铜陵市工业项目“承诺即开工”实施方案》，启动工业项目“承诺即开工”试点，规定在国家级经济开发区内，凡符合正负清单和正向激励要求的工业项目，拿地后按照相关法律规定作出承诺并经公示无异议的，即可开工建设。试点以来，从项目申请承诺到开工建设时间由原来的90多天缩短到9天以内，节约时间达90%，大大提高了行政审批效率。





01 << 下放权限 “零保留”

地质勘察、建筑工程规划与施工、环评、能评等权限和执法职能全部下放给试点区。

企业承诺 “零等待” 02 >>

制定工业项目投资“正负面清单”，项目业主作出具有法律效力的承诺后，依法依规自主开展项目勘察设计和施工，政府相关部门变“先批后建”为“先建后验”。

03 << 过程监管 “零容忍”

依据项目业主承诺，对项目的施工质量、消防、能耗等进行指导服务和动态监管。建立项目巡查、抽查叫停机制，及时叫停监督检查过程中发现的问题。

政府服务 “零距离” 04 >>

项目开工前，实施全过程指导，制定个性化审批方案，帮助企业达到“承诺即开工”的条件。建设期间，强化全程跟踪督办、阶梯式分级协调，促进项目建设提速。项目竣工后，实行一次性验收，大幅降低时间成本。

改革特色 |

多规统筹

24个部门，80余项规划，形成一张蓝图《铜陵市城市总体规划（2016—2030）》。

项目入库

凡政府性投资项目，原则上“库外项目不立项”。

一窗受理

项目审批只需一套材料，只跑一个收件窗口，由收件窗口人员按照项目许可分类发送审批部门，从“1对N”、被动审批、你报我批、各自为政，变成“1对1”、主动推送、数据跑腿、联动协同。

并联审批

立项用地规划许可、方案审查与工程建设许可、施工图审查与施工许可、竣工验收，多部门同时受理、并联审批，限时办结。

阳光晒政

平台内设置“阳光晒政”程序，全面公开审批流程，全程跟踪、实时监控、及时提醒、超时警示、超期问责，大厅电子显示屏上公开看到项目审批情况。

政务公开工作交流



国务院办公厅政府信息与政务公开办公室

技术支持：新华网